Systèmes de messagerie vocale Ascotel IntelliGate
Mode d'emploi

Systèmes de telecommunications Ascotel IntelliGate

A propos de ce document

Ce mode d'emploi est valable dès la version I6.6 pour le système de messagerie vocale intégré Ascotel IntelliGate. Par analogie, le mode d'emploi peut être utilisé aussi pour le système de messagerie vocale AVS à partir de la version de logiciel 6.6x. Les différences les plus importantes sont indiquées en conséquence.

Configuration

Le responsable du système peut adapter le système de messagerie vocale aux particularités de votre environnement. Les descriptions suivantes diffèrent donc quelque peu du comportement de votre système, en fonction de sa configuration.

Configuration valable pour tout le système de messagerie vocale:

- enregistrement d'un texte d'accueil global. Ce message d'accueil est diffusé chaque fois qu'aucun message d'accueil personnel n'est disponible ou activé.[1)]
- enregistrement d'un texte d'accueil global de débordement. Ce message d'accueil est diffusé chaque fois que la capacité minimale de mémoire vocale configurable de la boîte vocale personnelle ou de l'ensemble du système de messagerie vocale est épuisée.[1)]
- la durée minimale des messages vocaux pour que ceux-ci soient enregistrés[1)]
- la durée maximale de conservation des messages vocaux

Configurable séparément par boîte vocale:

- la capacité maximale d'enregistrement de la boîte vocale par message d'accueil et par message vocal[1)]
- le nombre de messages d'accueil personnels (0..3)[1)]
- tant pour le message d'accueil global que pour les messages d'accueil personnels 1, 2 et 3, la possibilité de l'appelant de laisser ou non des messages vocaux [1)]
- le nombre de sonneries jusqu'à ce que l'appel soit pris par le système de messagerie vocale
- Qualité vocale/utilisation de la mémoire pour les messages d'accueil et les messages vocaux[1)]
- Message de texte/Message DEL à la réception de nouveaux messages vocaux

Veuillez vous adresser au responsable de votre système en cas de questions ou de désirs de changement.

1) N'est pas valable pour le système de messagerie vocale

Introduction

Le système de messagerie vocale standard offre pour l'essentiel les fonctions d'un répondeur téléphonique. L'appelant entend un message d'accueil général ou le vôtre. Selon la configuration de votre boîte vocale, l'appelant recevra uniquement une information ou aura la possibilité de laisser un message vocal après le texte d'accueil. Vous serez informé des messages vocaux reçus, vous pourrez les écouter, les effacer ou rappeler directement l'appelant.

Les messages d'accueil personnels

Chaque propriétaire de boîte vocale peut avoir jusqu'à 3 messages d'accueil personnels qu'il peut enregistrer lui-même via un téléphone. Ainsi, il peut toujours choisir un message d'accueil adapté au motif de son absence. Selon la configuration de votre boîte vocale, l'appelant peut laisser ou non un message vocal à la fin d'un message d'accueil.

Le message d'accueil global

Le message d'accueil global est activé automatiquement si vous n'avez enregistré aucun message d'accueil personnel ou activé aucun des messages d'accueil enregistrés. Selon la configuration, les appelants peuvent laisser ou non des messages vocaux. Le message d'accueil global est le même pour tous les propriétaires de boîte vocale et il est enregistré par le responsable de votre système.

Le message d'accueil global de débordement

Lorsque la capacité totale de la mémoire vocale du système de messagerie vocale ou la durée d'enregistrement maximale configurée pour votre boîte vocale est atteinte, tous les nouveaux appelants renvoyés sur le système de messagerie vocale entendent un message d'accueil de débordement après le message d'accueil personnel ou le message global. Ils ne peuvent pas laisser de messages vocaux à la fin de celui-ci. Le message d'accueil de débordement reste actif jusqu'à ce qu'un espace de mémoire ait été libéré par effacement de messages vocaux ou d'accueil. Le message d'accueil global de débordement est le même pour tous les propriétaires de boîte vocale et il est enregistré par le responsable de votre système.

Numéro du système de messagerie vocale

Le numéro du système de messagerie vocale est le même pour tous les propriétaires de boîte vocale (normalement: 899). Il peut toutefois être modifié par le responsable de votre système.

Utilisation des fonctions de messagerie vocale

Selon le terminal, les fonctions de messagerie vocale et d'administration des messages d'accueil sont utilisées via la touche fox ou des procédures ⁎/# et les touches de chiffre. Il est également possible de consulter les messages vocaux depuis un téléphone tiers interne ou externe.

Utilisation avec la touche Fox

Pour arriver au menu de messagerie vocale, actionner la touche de menu jusqu'à ce que l'affichage indique "Messagerie vocale" resp. "MV".

Administration des messages d'accueil

Vous pouvez, à l'aide de la touche fox de votre terminal système, enregistrer jusqu'à 3 messages d'accueil personnels, les écouter à des fins de contrôle, les activer et les désactiver. Le message d'accueil personnalisé actuellement actif est dûment affiché. Si aucun message d'accueil n'est actif ou disponible, le message d'accueil global est automatiquement activé, pour autant qu'il ait été enregistré.

Activer une boîte vocale

Vous activez une boîte vocale en procédant à un renvoi sur le système de messagerie vocale. Vous pouvez le faire soit avec un renvoi d'appel, soit avec une retransmission d'appel. Vous avez aussi la possibilité de renvoyer l'appel durant la phase de sonnerie. L'appel est pris par le système de messagerie vocale après le nombre de sonneries configuré.
Remarque: Le responsable du système peut aussi configurer par abonné un renvoi automatique sur le système de messagerie vocale si l'appel n'est pas répondu.

Signalisation de nouveaux messages vocaux

Si un appelant est renvoyé sur le système de messagerie vocal mais il ne laisse aucun message vocal (ou la boîte vocale est configurée de manière à ce qu'il ne puisse pas le faire), son appel génère une entrée normale dans la liste d'appels en absence. Si l'appelant laisse un message vocal, l'appel est rapporté sur la liste d'appels en absence, et selon le type de terminal l'entrée est marquée en conséquence avec un symbole de bande sonore remplis " " ou bien avec "MV".

Si la boîte vocale est configurée en conséquence, un nouveau message vocal accompagné d'un message textuel est signalé sur l'affichage d'un terminal système et la DEL de message s'allume. Le symbole indiquant la présence de nouveaux messages vocaux reste présent tant que tous les messages vocaux n'ont pas été écoutés.

- Dès que vous avez écouté tous le nouveaux messages vocaux, le message prend ainsi l'état "Ecouté" et le symbole prend la forme d'une bande sonore vierge "".
- Si tous les messages d'un appelant sont effacés le symbole de bande sonore respectivement l'indication "MV" disparaît. L'entrée demeure cependant dans la liste des appels en absence.
- Une entrée d'un message vocal pas encore écouté ne peut pas être effacée de la liste des appels.
- Si un abonné est rappelé directement, son entrée ne disparaît de la liste d'appels que si le message vocal a été écouté auparavant.
- Lorsque l'entrée d'un message vocal écouté est effacée de la liste d'appels, le message vocal correspondant est également effacé.

Ecouter les messages vocaux

Les nouveaux messages vocaux reçus peuvent être écoutés directement via la liste des messages vocaux ou par le biais d'un appel au système de messagerie vocale.

- En cas d'écoute via le système de messagerie vocale, tous les messages vocaux enregistrés sont restitués dans l'ordre chronologique, en commençant par le message reçu en dernier. On entend une tonalité spéciale s'il n'y a pas de messages vocaux et la connexion vers le système de messagerie vocale est interrompue.
- En cas d'écoute directe depuis la liste d'appels, seuls les messages vocaux de cet appelant sont restitués dans l'ordre chronologique, en commençant par le message reçu en dernier.
- Une fois le dernier message vocal est diffusé, on entend une tonalité spéciale et la connexion vers le système de messagerie vocale est interrompue.
- Durant la diffusion d'un message vocal, il est possible de revenir au début de ce message avec la touche Fox. Si la même touche Fox est actionnée rapidement deux fois de suite, c'est le message précédent qui est diffusé. Il est possible de passer de la même manière au message suivant et ainsi de suite.

Effacer des messages vocaux

- Un message vocal déjà écouté
  - peut être effacé durant une nouvelle restitution. La tonalité de confirmation est ensuite audible et le message suivant peut être diffusé.
  - peut être effacé de la liste d'appels non pris. Ceci n'est toutefois possible que si tous les messages vocaux de cet appelant ont été écoutés.

- Un message vocal qui n'a pas encore été écouté ne peut pas être effacé. Il y a deux façons d'effacer malgré tout le message vocal durant sa première écoute:
  – écouter entièrement le message et actionner la touche d'effacement immédiatement après le signal sonore à la fin du message vocal.
  – écouter la première partie du message (au minimum 2 secondes) et revenir au début de ce message. Le message prend ainsi l'état "Ecouté" et peut être effacé à sa prochaine diffusion.

Utilisation sans la touche Fox

La desserte depuis des terminaux sans affichage ou des terminaux sans touche Fox est effectuée par le biais de procédure ⁎/# et des touches de chiffre.

Administration des messages d'accueil[1)]

Enregistrer des messages d'accueil	⁎913 x #	x = 1, 2, 3
Ecoute de contrôle des messages d'accueil	⁎#913 x #	x = 1, 2, 3, 7, 8
Activer des messages d'accueil	⁎933 x	x = 1, 2, 3
Désactiver les messages d'accueil	#933 x	x = 1, 2, 3
Effacer les messages d'accueil	#913 x #	x = 1, 2, 3

x = 1, 2, 3 : Messages d'accueil personnels 1, 2, 3
x = 7 : message d'accueil global
x = 8 : message d'accueil global de débordement

L’enregistrement et l'effacement des messages d'accueil globaux requièrent une autorisation spéciale et ne peuvent être effectués que par le responsable du système.

Activer une boîte vocale

Vous activez une boîte vocale en procédant à un renvoi sur le système de messagerie vocale. Vous pouvez le faire soit avec un renvoi d'appel, soit avec une retransmission d’appel. Vous avez aussi la possibilité de renvoyer l'appel durant la phase de sonnerie. L'appel est pris par le système de messagerie vocale après le nombre de sonneries configuré.
Remarque: Le responsable du système peut aussi configurer par abonné un renvoi automatique sur le système de messagerie vocale si l'appel n'est pas répondu.

1) L'écoute de contrôle des messages d'accueil globaux ainsi que l'effacement des messages d'accueil n'est pas possible dans le système de messagerie vocale AVS avec les procédures ⁎/#.

Signalisation de nouveaux messages vocaux

La signalisation de nouveaux messages vocaux sur les terminaux sans touche Fox est réalisée sur la DEL de message et/ou avec un message textuel. Le symbole indiquant la présence de nouveaux messages vocaux reste présent tant que tous les messages vocaux n'ont pas été écoutés.

Ecouter les messages vocaux

- Pour écouter des messages vocaux, appelez le numéro du système de messagerie vocale. Tous les messages vocaux sont restitués dans l'ordre chronologique, en commençant par le dernier message reçu. Une fois le dernier message vocal est diffusé, on entend une tonalité spéciale et la connexion vers le système de messagerie vocale est interrompue.
- Durant la diffusion d'un message vocal, il est possible de revenir au début de ce message avec la touche de chiffre "2". Si la même touche "2" est actionnée rapidement deux fois de suite, c'est le message précédent qui est diffusé. Il est possible de passer de la même manière au message suivant et ainsi de suite avec la touche de chiffre "1".
- On entend une tonalité spéciale s'il n'y a pas de messages vocaux et la connexion vers le système de messagerie vocale est interrompue.

Effacer des messages vocaux

- Un message vocal déjà écouté peut être effacé à sa prochaine diffusion avec la touche de chiffre "8". La tonalité de confirmation est ensuite audible et le message suivant peut être diffusé.
- Un message vocal qui n'a pas encore été écouté ne peut pas être effacé. Il y a deux façons d'effacer malgré tout le message vocal durant sa première écoute:
  – écouter entièrement le message et actionner la touche de chiffre "8" immédiatement après le signal sonore à la fin du message vocal.
  – écouter la première partie du message (au minimum 2 secondes) et revenir au début de ce message avec la touche de chiffre "2". Le message prend ainsi l'état "Ecouté" et peut être effacé à sa prochaine diffusion avec la touche de chiffre "8".

Utilisation depuis un quelconque téléphone interne ou depuis un téléphone externe

Vous pouvez aussi écouter les message vocaux qui vous sont destinés, ou également ceux d'une boîte vocale tierce par post-sélection, depuis un quelconque téléphone interne ou depuis un téléphone externe (DTMF). Il faut pour cela que le renvoi vers la boîte vocale soit activé et que le code personnel correspondant soit connu. La procédure correspondante est indiquée dans le mode d'emploi succinct ci-après.

Mode d’emploi succinct[1)]

Le mode d'emploi succinct ci-après montre comment utiliser sa propre boîte vocale depuis un quelconque téléphone interne ou depuis un téléphone externe. Cette page peut au besoin être imprimée pour y découper le mode d'emploi succinct. Une fois plié ou agrafé, il se métamorphose en mode d'emploi pratique au format carte de crédit.

AASTRA

Ascotel IntelliGate
Système de messagerie
vocale standard

Mode d’emploi succinct

Démarrer la consultation à distance:

1. Composer son propre numéro d’appel
2. Appuyer sur la touche ✳ durant le message d'accueil, composer son code personnel et valider avec la touche #
3. Les messages vocaux disponibles sont diffusés, à commencer par le plus récent (si disponible)
4. Il est ensuite possible de naviguer dans le menu de messagerie vocale:

Menu de messagerie vocale:

Touche 1:diffuser le message vocal suivant

Touche 2:au début du message vocal en cours d'écoute

Touche 8:Effacer des messages vocaux en cours

1) Pour le système de messagerie vocale AVS il est disponible un mode d'emploi succint distinct.

N° de document eud-0653_fr / Version 1.0